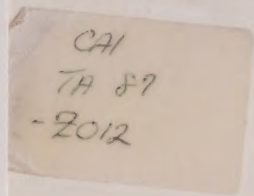


On the Move



Complaint Guide for Removing Undue Obstacles to the Mobility of Travellers with Disabilities



National
Transportation
Agency of Canada

Office national
des transports
du Canada

Canada

This publication, ***Complaint Guide for Removing Undue Obstacles to the Mobility of Travellers with Disabilities***, is available in braille, audio cassette and computer disk formats on request.



March, 1994
© Minister of Supply and Services Canada 1994
Cat. No. TW3-11/2-1994
ISBN 0-662-61023-7

Printed on
recycled paper



Complaint Guide for Removing Undue Obstacles to the Mobility of Travellers with Disabilities

- Do you face obstacles when you travel?
- Have you been refused transportation services because you have a disability?
- Have you been refused necessary assistance?
- Is travel information unavailable to you as a result of your disability?
- Do you feel that you have been treated in a way that constitutes an undue obstacle to your mobility as a result of your disability?
- Have you encountered physical barriers to mobility in terminals, stations or vehicles?

The National Transportation Agency can help you

Our job is to make sure that undue obstacles to the mobility of persons with disabilities are removed.

Under the *National Transportation Act, 1987*, the Agency can make regulations to eliminate undue obstacles. The law means that you should be able to use the federally regulated transportation system without facing unnecessary or unjustified barriers.

This authority applies to all transportation services which are governed by the *National Transportation Act, 1987*, including:

- **air carriers and airports**
- **passenger rail carriers and stations**
- **Roadcruiser bus service and terminals in Newfoundland**
- **federally supported ferries and their terminals**

If you encounter obstacles, the law allows you to file a complaint with the Agency. The Agency can order a carrier to repay your expenses or to take action to correct a problem. In some cases, the Agency may study a problem through a more formal inquiry.

What can you do?

Here are some suggestions which may be helpful if you meet obstacles when travelling:

When you run into a problem, explain what you need to the person or people responsible for providing the service. Tell them what kind of assistance you want. If you are not satisfied, take the first opportunity to write, record, or tell a friend the details of what happened.

Contact the management of the transportation company concerned and try to solve the problem.

If your efforts are not successful, contact the National Transportation Agency and register a complaint.

How do you complain to the Agency?

You can make your complaint in a number of ways. You can fill out the form provided in this booklet and send it to the Agency. If you need help with the form, call us at (819) 997-6828 or TTY (819) 953-9705. You may also submit a complaint in braille, on audio cassette or computer disk. People filing complaints should include a description of the problem, the name of the transportation provider and any other related information.

Send one copy of your submission to the transportation facility or service provider. The transportation facility or service provider will have 30 days to make comments on your complaint. You will then have 10 days to respond to their comments.

What will the Agency do?

The Agency will carry out any further investigation that is necessary.

If the Agency finds that there is an undue obstacle to your mobility, it can order corrective action. If you have incurred expenses because of the obstacle, the Agency can order the transportation company to reimburse you.

Obstacles? It's time to remove them

Persons with disabilities in Canada need to be able to travel under the best possible conditions. You can help to create a barrier-free environment by contacting the National Transportation Agency when you encounter problems.

Please contact:

Director
Accessible Transportation Directorate
Air and Accessible Transportation Branch
National Transportation Agency of Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N9

Telephone: (819) 997-6828
TTY: (819) 953-9705

Collect calls are accepted.

Fax: (819) 953-6019

COMPLAINT FORM

NAME: _____

ADDRESS: _____

PHONE NUMBER

Home: () - _____

Work: () - _____

Fax (if applicable): () - _____

DATE AND TIME OF INCIDENT: _____

WHERE DID INCIDENT OCCUR? (INCLUDE FLIGHT NUMBERS,
LOCATIONS, ETC.)

NAME OF TRANSPORTATION FACILITY OR SERVICE PROVIDER:

1. Provide a complete description of what happened. (Use additional pages if necessary.)

2. Please give a complete explanation of the obstacle(s) you encountered. (Use additional pages if necessary.)

3. Please give a description of the solution(s) you are seeking. (Use additional pages if necessary.)

4. Include any other information or document you think would be helpful or useful in explaining your complaint.

5. I believe that the concern(s) outlined in this application constitutes an undue obstacle to the mobility of travellers with disabilities. I ask that the Agency inquire into the matter in accordance with subsection 63.3(1) of the *National Transportation Act, 1987*. Should it be determined that an undue obstacle exists, I ask that the Agency order the taking of appropriate corrective measures and/or the payment of compensation for any expense I have incurred arising out of the undue obstacle.

(signature)

(date)

WHAT TO DO

1. Send to:

The Secretary
National Transportation Agency of Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N9
Fax: (819) 953-5253

2. Send a photocopy to the provider of the transportation service in question:

c.c. NAME: _____

ADDRESS: _____

This booklet contains general information and summaries of provisions of the *National Transportation Act, 1987*, and the *National Transportation Agency General Rules*. If there is a conflict between those provisions and the information in this brochure, the former prevails.

Material in this publication may be reproduced, fully or partially without permission of the federal government. Source credit is requested.

La présente brochure contient des renseignements généraux et des résumés de dispositions de la Loi de 1987 sur les transports nationaux et des Règles générales de l'Office national des transports. S'il y a un conflit entre ces dispositions et l'information contenue dans cette brochure, les premières auront préséance.

Le contenu de cette brochure peut être reproduit, en partie ou en totalité, sans la permission du gouvernement fédéral. Une mention de la source est demandée.

OU ENVOYER VOTRE PLAINTE

1. Prière de poster à l'adresse suivante :

Le Secrétaire
Office national des transports du Canada
OTTAWA (Ontario)
K1A 0N9

Télécopieur : (819) 953-5253

2. Prière d'envoyer une copie à l'exploitant du service de transport en cause :

c.c. NOM :

ADRESSE :

(signature)

(date)

2. Expliquez en détail les obstacles que vous avez rencontrés. (Au besoin, annexez des feuilles.)
3. Décrivez brièvement les solutions que vous envisagez. (Au besoin, annexez des feuilles.)
4. Donnez tout autre renseignement ou tout document qui, à votre avis, pourrait soutenir votre plainte.
5. Je crois que les préoccupations exprimées dans le présent formulaire constituent un obstacle indu aux possibilités de déplacement des voyageurs handicapés. Je demande à l'Office de faire enquête sur la question conformément au paragraphe 63.3(1) de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*. Si l'existence d'un obstacle indu était établie, je demande à l'Office d'ordonner à l'exploitant du service en cause de corriger la situation ou de me verser une indemnité en compensation de toute dépense que j'aurais engagée à cause de la présence de cet obstacle.

FORMULAIRE DE PLAINTE

NOM :

ADRESSE :

TÉLÉPHONE

Domicile :

Bureau :

Télécopieur : (si applicable)

()

-

()

-

()

-

DATE ET HEURE DE L'INCIDENT :

LIEU DE L'INCIDENT (INDIQUER LE NUMÉRO DU VOL,
L'ENDROIT, ETC.) :

NOM DE L'EXPLOITANT DU SERVICE OU DE L'INSTALLATION DE
TRANSPORT :

1. Décrivez en détail ce qui est arrivé. (Au besoin, annexez des
feuilles.)

Allons de l'avant

Écartons les obstacles !

Au Canada, les personnes handicapées doivent pouvoir se déplacer dans les meilleures conditions possibles. Vous pouvez aider à créer un milieu exempt de tout obstacle en signalant à l'Office national des transports les problèmes que vous rencontrez.

Veuillez vous adresser au :

Directeur
Direction des transports accessibles
Direction générale du transport aérien
et des transports accessibles
Office national des transports du Canada
OTTAWA (Ontario)
K1A 0N9

Téléphone : (819) 997-6828
ATS : (819) 953-9705

Les appels à frais virés sont acceptés.

Télécopieur : (819) 953-6019

Comment puis-je porter plainte à l'Office ?

Il existe bien des façons de porter plainte. Vous pouvez remplir le formulaire fourni dans le présent document et le retourner à l'Office. Si vous avez besoin d'aide pour remplir ce formulaire, n'hésitez pas à nous appeler en composant le (819) 997-6828 (ATS (819) 953-9705). Vous pouvez également déposer une plainte en braille, sur une audiocassette ou sur une disquette informatique. La plainte doit décrire la situation, donner le nom de l'exploitant du service de transport et fournir tout autre renseignement pertinent.

Envoyez une copie de votre plainte à l'exploitant du service ou de l'installation de transport. L'exploitant disposera de 30 jours pour faire des observations. Vous aurez ensuite 10 jours pour répondre aux commentaires de l'exploitant.

Que fera alors l'Office ?

L'Office mènera toute autre enquête nécessaire.

S'il détermine qu'il existe effectivement un obstacle indu, l'Office peut ordonner à l'exploitant de corriger la situation. Il peut également lui ordonner de vous dédommager pour toute dépense que vous auriez engagée à cause de cet obstacle.

Cette compétence touche à tous les services de transport qui sont régis par la Loi de 1987 sur les transports nationaux, dont :

- les transporteurs aériens et les aéroports;
- les transporteurs ferroviaires de passagers et les gares;
- le service d'autocars et les terminaux Roadcruiser de Terre-Neuve;

➤ les traversiers subventionnés par le gouvernement fédéral et leurs terminaux.

Si vous rencontrez des obstacles, vous pouvez porter plainte à l'Office. Ce dernier peut ordonner à un transporteur de vous indemniser pour les dépenses engagées ou de prendre des mesures correctives. Dans certains cas, l'Office peut étudier le problème dans le cadre d'une enquête plus formelle.

Que pouvez-vous faire ?

Voici quelques suggestions qui pourraient vous être utiles si vous rencontrez des obstacles dans vos déplacements :

Lorsque vous vous butez à un problème, expliquez vos besoins à la personne ou aux personnes responsables du service. Précisez le type d'assistance que vous désirez obtenir. Si vous n'êtes pas satisfait, profitez de la première occasion pour consigner les détails de l'incident, les enregistrer ou les communiquer à un ami.

Adressez-vous à la direction du service de transport concerné et essayez de régler la question.

Si vos efforts demeurent vains, communiquez avec l'Office national des transports et portez plainte.

Guide sur les plaintes en vue d'écarter les obstacles indus aux possibilités de déplacement des voyageurs handicapés

- Vous butez-vous à des obstacles lorsque vous voyagez ?
- Vous a-t-on refusé des services de transport en raison de votre handicap ?
- Vous a-t-on refusé une aide que vous estimiez nécessaire ?
- Y a-t-il des renseignements sur les voyages que vous ne pouvez obtenir en raison de votre handicap ?
- Avez-vous l'impression que la façon dont on vous a traité, en raison de votre handicap, constitue un obstacle indu à vos déplacements ?
- Avez-vous rencontré des obstacles physiques à vos possibilités de déplacement dans les terminaux, les gares ou les véhicules ?

L'Office national des transports peut vous aider

Notre tâche consiste à veiller à ce que les obstacles indus aux possibilités de déplacement des personnes handicapées soient éliminés.

Aux termes de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*, l'Office peut élaborer des règlements pour éliminer les obstacles indus. La Loi signifie que vous devriez pouvoir utiliser le réseau de transport réglementé par le gouvernement fédéral sans vous buter à des obstacles inutiles ou injustifiés.

Sur demande, la publication *Guide sur les plaintes en vue d'écarter les obstacles indus aux possibilités de déplacement des voyageurs handicapés* est disponible en braille, sur audiocassette et sur disquette informatique.



Mars 1994
© Ministre des Approvisionnements et Services
Canada 1994
N° de catalogue TW3-11/2-1994
ISBN 0-662-61023-7



Allions de l'avant

Guide sur les plaintes en vue d'écarter les obstacles indus aux possibilités de déplacement des voyageurs handicapés

